

PERSEPSI PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

Di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang Tahun 2019

KARYA TULIS ILMIAH

(STUDI KASUS)



Oleh:

EGA SEPTA DWI NURCAHYO

(NIM: 201710300511029)

**PROGRAM DIPLOMA III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
TAHUN 2020**

**PERSEPSI PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
Di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang Tahun 2019
STUDI KASUS**

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang Untuk Memenuhi
Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Ahli Madya Keperawatan



Oleh:

EGA SEPTA DWI NURCAHYO

(NIM: 201710300511029)

**PROGRAM DIPLOMA III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
TAHUN 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Persepsi Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan
Nama : Ega Septa Dwi Nurcahyo
NIM : 201710300511029
Jurusan : D3 Keperawatan
Universitas/Institut/Politeknik : Universitas Muhammadiyah Malang
Alamat Rumah dan No Tel./HP : Dusun iburaja Rt 03 Rw 09 Desa Kaliuling Kec.
Tempursari Kab. Lumajang
Alamat Email : egadwi54@gmail.com
Dosen Pembimbing
Nama Lengkap dan Gelar : Sunardi, M.Kep
NIP UMM/ NIDN : 11205080425
No Tepl./HP : 082139329926

Menyetujui
Ketua Program Studi D3 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Malang



(Reni Irmawati, M.Kep.Sp.Kep.An)
NIP. UMM 11408040454

Malang, 28 November 2019

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Sunardi, M.Kep.

(Sunardi, M.Kep)
NIP. UMM 11205080425

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Karya Tulis Ilmiah ini diajukan oleh :

Nama : Ega Septa Dwi Nurcahyo
NIM : 201710300511029
Program Studi : Diploma III Keperawatan
Judul : Persepsi Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada 5 Desember 2019 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keperawatan (Amd. Kep.) pada Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang.

DEWAN PENGUJI

1. Penguji 1 : Zahid Fikri, M.Kep
NIP.UMM.11218030638
2. Penguji 2 : Nur Aini, M.Kep
NIP.UMM.11414100552
3. Penguji 3 : Sunardi, M.Kep
NIP.UMM.11205080425

(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)

Ditetapkan di : Kampus II Universitas Muhammadiyah Malang

Tanggal :

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Malang



(*[Signature]*)

(Faqih Ruhyanuddin, M. Kep., Sp. Kep. MB)

NIP.UMM 112.0309.0391

HALAMAN PERNYATAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Malang, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ega Septa Dwi Nurcahyo

NIM : 201710300511029

Program Studi : Diploma III Keperawatan

Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas : Universitas Muhammadiyah Malang

Jenis Karya : Karya Tulis Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Malang **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya tulis ilmiah yang berjudul : PERSEPSI PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN. Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Muhammadiyah Malang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mempublikasikan tugas karya tulis ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Malang

Pada Tanggal : 25-11-2019

Yang Menyatakan



(Ega Septa Dwi Nurcahyo)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah serta inayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Persepsi Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Keperawatan pada Fakultas Ilmu kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang. Penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Faqih Ruhyanudin, M. Kep.,Sp. KMB selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Reni Ilmiasih, M. Kep., Sp. An selaku Ketua Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Sunardi, M.Kep selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
4. Seluruh dosen, staff dan pegawai administrasi Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Kedua orang tua saya yang telah mendukung serta berkorban jiwa dan raga untuk anaknya.
6. Ketiga saudara saya yang selalu mendukung, memberi ide-ide baru dan selalu memberi semangat.
7. Saudari partisipan yang membantu dan bersedia menjadi partisipan.
8. Sahabat-sahabat saya dimas, cholid, dan angga yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas ini
9. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama kelas Diploma III Keperawatan A angkatan 2017 yang selalu mengisi hari-hari saya.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan dalam proses penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

Terimakasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doa semoga Allah SWT, membalas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada

penulis. Penulispun berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan semoga Allah SWT memberi lindungan bagi kita semua. Aamiin.

Malang, 25 november 2019

Penulis



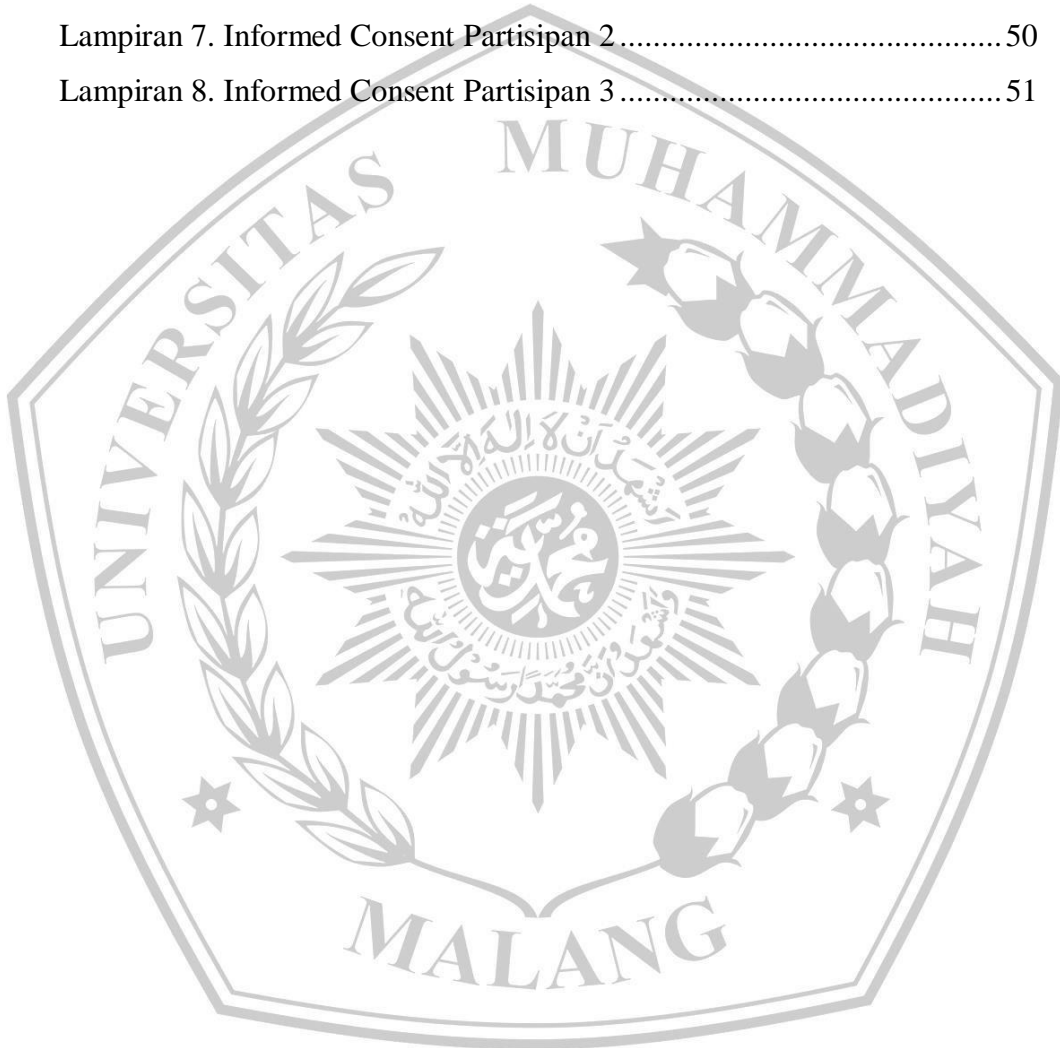
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 N Tujuan umum.....	3
1.4 Manfaat penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat praktis.....	3
1.4.2 Manfaat teoritis.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep Persepsi.....	5
2.1.1 Pengertian.....	5
2.1.2 Proses terjadinya persepsi.....	5
2.1.3 Aspek-aspek persepsi.....	6
2.2 Konsep Pelayanan.....	6
2.2.1 Pelayanan publik.....	7
2.2.2 Tujuan pelayanan BPJS.....	7
2.3 Konsep pelayanan BPJS.....	8
2.3.1 Pengertian.....	8
2.3.2 Tujuan program BPJS.....	8
2.4 Kepuasan Pasien.....	9
2.4.1 Pengertian.....	9
2.4.2 Pengaruh kepuasan pasien.....	9
2.5 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	9
2.5.1 Definisi.....	9
2.5.2 Jenis pelayanan kesehatan.....	10
2.5.3 Pengertian rumah sakit.....	11
2.5.4 Fungsi rumah sakit.....	11
2.5.5 Pelayanan administrasi.....	12

2.5.6 Pelayanan medis.....	12
2.5.7 Pelayanan rujukan	12
2.5.8 Rawat inap	13
2.6 Faktor yang Mempengaruhi Permasalahan Pelayanan BPJS	13
2.6.1 Alur pelayanan BPJS	13
2.7 Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	14
2.8 Fungsi Perawat dalam Pelayanan Rumah Sakit	15
2.8.1 Manajemen pengendalian resiko.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.3 Setting Penelitian.....	18
3.4 Subjek Penelitian	18
3.5 Metode Pengumpulan Data	18
3.6 Metode Uji Keabsahan Data.....	19
3.7 Metode Analisa Data.....	20
3.8 Etika Penelitian.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Informasi Umum Partisipan	22
4.1.1 Partisipan pertama.....	22
4.1.2 Partisipan kedua.....	22
4.1.3 Partisipan ketiga.....	23
4.2 Hasil Penelitian.....	23
4.2.1 Pelayanan BPJS memuaskan	23
4.2.2 Sikap petugas medis kurang baik.....	24
4.2.3 Front office pelayanan BPJS birokrasinya rumit	24
4.3 Pembahasan	25
4.3.1 Pelayanan BPJS memuaskan	25
4.3.2 Sikap petugas medis kurang baik.....	26
4.3.3 Front office pelayanan BPJS birokrasinya rumit	27
BAB V PENUTUP.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara Partisipan 1	33
Lampiran 2. Transkrip Wawancara Partisipan 2	37
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Partisipan 3	41
Lampiran 4. Analisis Data	44
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	48
Lampiran 6. Informed Consent Partisipan 1	49
Lampiran 7. Informed Consent Partisipan 2	50
Lampiran 8. Informed Consent Partisipan 3	51



DAFTAR PUSTAKA

- Suryawati, C. (2016). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya). *JPMK*, 189-240.
- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan DI Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 85-93.
- Anggriani, s. w. (2016). kualitas pelayanan bagi peserta bpjs kesehatan dan non bpjs kesehatn. *jisip*, 79-84.
- Anggriani, s. w. (2016). kualitas pelayanan bagi peserta bpjs kesehatan dan non bpjs kesehatn. *jisip*, 79-84.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan*, 46-62.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (n.d.). *Pengertian Pelayanan Umum dan sistem manajemen*.
- Cahyono, A. (2015). Hubungan Karakteristik dan Tingkat Pengetahuan Perawat Terhadap Pengelolaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Widya*, 97-102.
- Fahrozy, a. (2015). hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien. *MKMI*, 174-183.
- Fahrozy, a. (2017). hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan pasien. *psikoborneo*, 118-124.
- Gumilang, G. S. (2016). Metode Penelitian Kualitatif Dalam Bimbingan dan konseling. *FOKUS KONSELING*, 144-159.
- Hidayat, A. A. (2012). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. JAKARTA: SALEMBA MEDIKA.
- Khairani, A. I., & Manurung, W. R. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif Case Study*. Jakarta Timur: Trans Info Media.
- Kurniawan, y., Pujiyanto, a., & Andayani, s. (2015). analisis perbedaan pelayanan kesehatan pada pasien bpjs dan non bpjs. *dinamika administrasi bisnis*.
- Kurniawan, y., Pujiyanto, A., & Andayani, s. (2015). analisis perbedaan pelayanan kesehatan pada pasien bpjs dan non bpjs. *dinamika administrasi bisnis*.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. ROSDA.

- Nurbaity, F., Bungin, B., & Satvikadewi, P. (2016). Persepsi Anggota Club Motor Terhadap Gaya. *Fisip*, 1-11.
- Rumengan , D. S., Umboh , J. M., & Kandou , G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah . *JIKMU*, 88-100.
- Rumengan, D. S. (2015). (p. 100). manado: jikmu.
- Siswati, s. (2015). kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien bpjs di rsud kota makassar. 174-183.
- siswati, s. (2015). kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien bpjs di unit rawat inap. *dinamika aministrasi bisnis*.
- Siswati, s. (2015). kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien bpjs di unit rawat inap. *dinamika aministrasi bisnis*.
- Susila, I. (2015). Pendekatan Kualitatif Untuk Riset Pemasaran Dan Pengukuran Kinerja Bisnis. *BENEFIT*, 12-23.
- Ulinuha, f. e. (2014). kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan urj di rumah sakit medika semarang.
- Ulinuha, f. e. (2014). kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan urj di rumah sakit medika semarang.
- Widiastuti, i. (2017). pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial (bpjs) kesehatan di jawa barat. *public inspiration*, 92-101.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI D-III KEPERAWATAN
Kampus II : JL. Bendungan Sutami No. 188-A Tlp. (0341) 551149 – Pst (144 - 145)
Fax. (0341) 582060 Malang 65145

HASIL DETEKSI PLAGIASI

FORM P1

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Program Studi D-III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah dilaksanakan pada hari dan tanggal 27 November 2019 pada karya tulis ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Ega Septa Dwi Nurcahyo
NIM : 201710300511029
Program Studi : D3 Keperawatan
Judul Naskah : Persepsi Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan

Jenis naskah : skripsi / naskah publikasi / lain-lain
Keperluan : mengikuti **ujian seminar hasil skripsi**
Hasil dinyatakan : **MEMENUHI** / ~~TIDAK MEMENUHI SYARAT~~* dengan rincian sebagai berikut

No	Jenis naskah	Maksimum kesamaan	Hasil deteksi
1	Bab 1 (pendahuluan)	25%	21% 27/11/19 KKI
2	Bab 2 (tinjauan pustaka)		
3	Bab 3 (kerangka konsep dan metodologi)		
4	Bab 4 (hasil dan pembahasan)		
5	Bab 5 (kesimpulan dan saran)		

Keputusannya : **LOLOS** / ~~TIDAK LOLOS~~ plagiasi

Mengetahui,
Biro Skripsi D-III Keperawatan

Malang, 27/11/19
Petugas pengecek plagiasi

[Signature] KKI



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI D-III KEPERAWATAN
Kampus II : Jl. Bendungan Sutami No. 188-A Tlp. (0341) 551149 – Pst (144 - 145)
Fax. (0341) 582060 Malang 65145

KARTU KENDALI

DETEKSI PLAGIASI

Nama : Ega Septa Dwi Nurcahyo
NIM : 201710300511029
Program Studi : D3 Keperawatan
Bidang Minat :
Dosen pembimbing 1 : Sunardi, M.kep.
Dosen pembimbing 2 :
Judul Naskah : Persepsi Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan

No	Jenis Naskah	Nilai max	Hasil Deteksi								
			1			2			3		
			Tgl	Paraf	Hasil	Tgl	Paraf	Hasil	Tgl	Paraf	Hasil
1	Bab 1 (pendahuluan)	25									
2	Bab 2 (tinjauan pustaka)										
3	Bab 3 (kerangka konsep dan metodologi)										
4	Bab 4 (hasil dan pembahasan)										
5	Bab 5 (kesimpulan dan saran)										

27/11/19 - 0 21%
KKI